



Gerenciamento de serviços de TI: redefinição das prioridades durante um momento de incerteza econômica.

Como o ambiente atual de incertezas econômicas e turbulências está afetando os investimentos em TI? Para descobrir isso, a IBM realizou uma pesquisa global com líderes de TI e de negócios, que gerenciam os investimentos de TI de suas empresas, perguntando a eles como os recentes eventos econômicos estão afetando seus planos. Os resultados mostram que as realidades econômicas atuais estão realmente impulsionando mudanças das prioridades empresariais, que, por sua vez, estão mudando as prioridades de TI. O estudo descobriu que as organizações estão redefinindo seus projetos e programas de TI para sobreviver e prosperar na nova economia – e, para isso, elas estão se beneficiando das melhores práticas de gerenciamento de serviços.

Mais valor a partir de investimentos de TI

Realizadas durante dezembro de 2008 e janeiro de 2009, as entrevistas (não identificadas) com os gestores de investimentos em TI em 421 organizações em todo o mundo destacaram o impacto que a crise econômica atual está tendo sobre as organizações. 61% dos entrevistados disseram que a incerteza econômica é o principal problema de negócios afetando as prioridades de investimentos em TI.

Para a nossa surpresa, enquanto o clima econômico atual está causando impactos significativos nos orçamentos de negócios, 85% desses tomadores de decisão de TI afirmaram que seus orçamentos continuam relativamente iguais. Apenas 10% divulgaram reduções significativas do orçamento no período entre 2008 e 2009, enquanto outros 5% disseram que seus orçamentos vão, na verdade, aumentar significativamente. A IBM acredita que isso reflita uma grande evolução do papel da TI, que antes era considerada apenas um centro de custo e agora é vista como uma capacitadora dos principais processos de negócios. As organizações não mais veem a TI como uma utilidade que disponibiliza sistemas de tecnologia, mas sim como uma fornecedora de serviços para processos de negócios impulsionados pela TI. Visto que os serviços de TI possibilitam que todos os outros setores da empresa continuem eficazes e eficientes, os investimentos em TI estão sendo mantidos, enquanto outros orçamentos estão sendo reduzidos.

Essencialmente, as empresas estão dizendo o seguinte para a TI:

Precisamos que você (TI) nos ajude a ter sucesso – especialmente no momento em que precisarmos reduzir nossa força de trabalho. Assim, mesmo que nossa empresa como um todo tenha de reduzir custos, manteremos o orçamento de TI relativamente igual já que esperamos que você (TI) realize melhorias na qualidade e confiabilidade de seus serviços, possibilitando aprimoramentos no resto da organização. No que diz respeito aos nossos principais processos de negócios, necessitamos de menos interrupções nos serviços; no entanto, quando houver interrupções, precisamos de uma resolução rápida.

Redefinição para o sucesso

Para atender a essas expectativas, grande parte das organizações de TI está redefinindo os investimentos em seus projetos e programas financiados. Os CIOs, diretores de IT, CFOs e outros gerentes de negócios que comandam investimentos de TI estão assumindo uma abordagem voltada aos negócios – em vez de uma abordagem voltada aos sistemas de tecnologia. Eles começam com o entendimento das prioridades da empresa.



Assim que os CIOs descobrem quais atividades de negócios dependem mais de uma melhor qualidade e confiabilidade por parte dos serviços de TI em suas organizações, eles devem mapear essas atividades para os serviços de TI que as apoiam, habilitam ou automatizam. Nesse momento, eles podem começar a redefinir seus investimentos em projetos de TI. Em qualquer situação de orçamento apertado, as áreas obrigatórias, como segurança e conformidade, normalmente vêm primeiro. O gerenciamento mais inteligente de sistemas e serviços de TI vêm depois, seguido por abordagens mais inteligentes da tecnologia, incluindo os projetos de convergência, virtualização e consolidação.

Gerenciamento mais inteligente durante uma incerteza econômica

O gerenciamento mais inteligente da infraestrutura corresponde ao gerenciamento de serviços. As organizações estão se beneficiando das melhores práticas de gerenciamento de serviços para melhorar a qualidade dos principais serviços de TI e reduzir os custos das atividades de negócios possibilitadas pela TI, com o intuito de obter mais valor das capacidades e recursos existentes.

Os resultados do estudo feito pela IBM fornecem recomendações importantes que podem beneficiar a maioria das organizações atuais:

- Melhorar a qualidade e a confiabilidade dos serviços de TI para permitir a produtividade da força de trabalho
- Priorizar maneiras mais inteligentes de realizar tarefas, incluindo a consolidação tecnológica.
- Mudar o foco da tecnologia e da otimização de subsistemas para a otimização das atividades de negócios possibilitadas pela TI.

Nas incertezas econômicas atuais, o importante não é mais otimizar os subsistemas de processo ou tecnologia. Agora é necessário aperfeiçoar as atividades de negócios possibilitadas pela TI através de gerenciamento mais inteligente e práticas de medições melhores que se concentrem na qualidade do serviço de TI e nos resultados dos negócios.

Para obter mais informações

Para obter mais recursos e informações sobre o gerenciamento de serviços, entre em contato com o diretor executivo de informação: através do site de gerenciamento de serviços:

ibm.com/services/us/cio/optimize

Para obter mais informações sobre ferramentas e suporte que podem ajudar o CIO em suas funções, acesse o Centro para Liderança de CIOs:

www.cioleadershipcenter.com

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
EUA

Produzido nos Estados Unidos da América
Abril de 2009

Todos os direitos reservados

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas comerciais ou registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Se esses e outros termos de marcas comerciais da IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta documentação com um símbolo de marca comercial (® ou ™), esses símbolos indicam marcas comerciais registradas nos EUA ou de direito comum de propriedade da IBM no momento em que esta documentação foi publicada. Essas marcas comerciais também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na Web em "Informações sobre direitos autorais e marcas comerciais" em ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Outras empresas, nomes de serviços e produtos podem ser marcas comerciais ou registradas de terceiros.

O fato de esta publicação conter referências a produtos ou serviços IBM não implica que a empresa pretenda disponibilizá-los em todos os países nos quais opera.

